Ανασχεδιασμός Διοικητικών Διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα (ΙΙ)

Νικόλαος Λούτας, Ελένη Πανοπούλου, Ευθύμιος Ταμπούρης
Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων Παν. Μακεδονίας
{nlout, epanopou, tambouris}@uom.gr

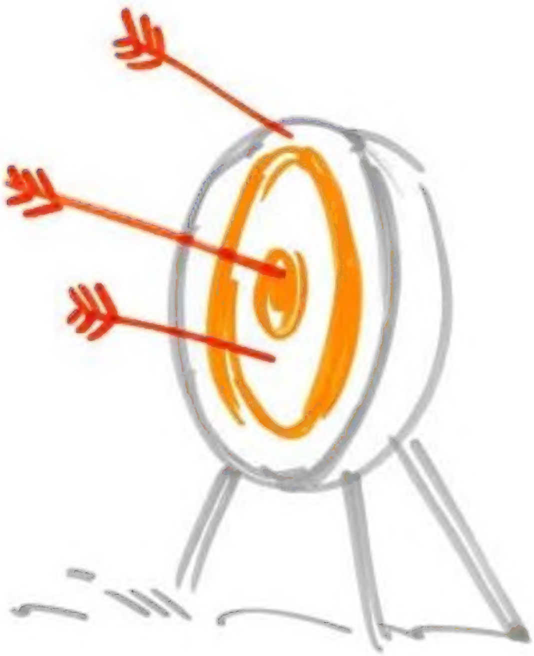
Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

http://islab.uom.gr

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Στόχοι Ενότητας

- Να κατανοήσουμε τη χρήση εργαλείων λογισμικού για τη μοντελοποίηση διαδικασιών.
- Να κατανοήσουμε τη καταγραφή δημοσίων διαδικασιών με δομημένο τρόπο.
- Να μπορούμε να καταγράψουμε και να μοντελοποιήσουμε διαδικασίες του Δημοσίου Τομέα.
- Να μπορούμε να εντοπίσουμε τα βασικά σημεία ανασχεδιασμού μιας διαδικασίας του Δημοσίου Τομέα.



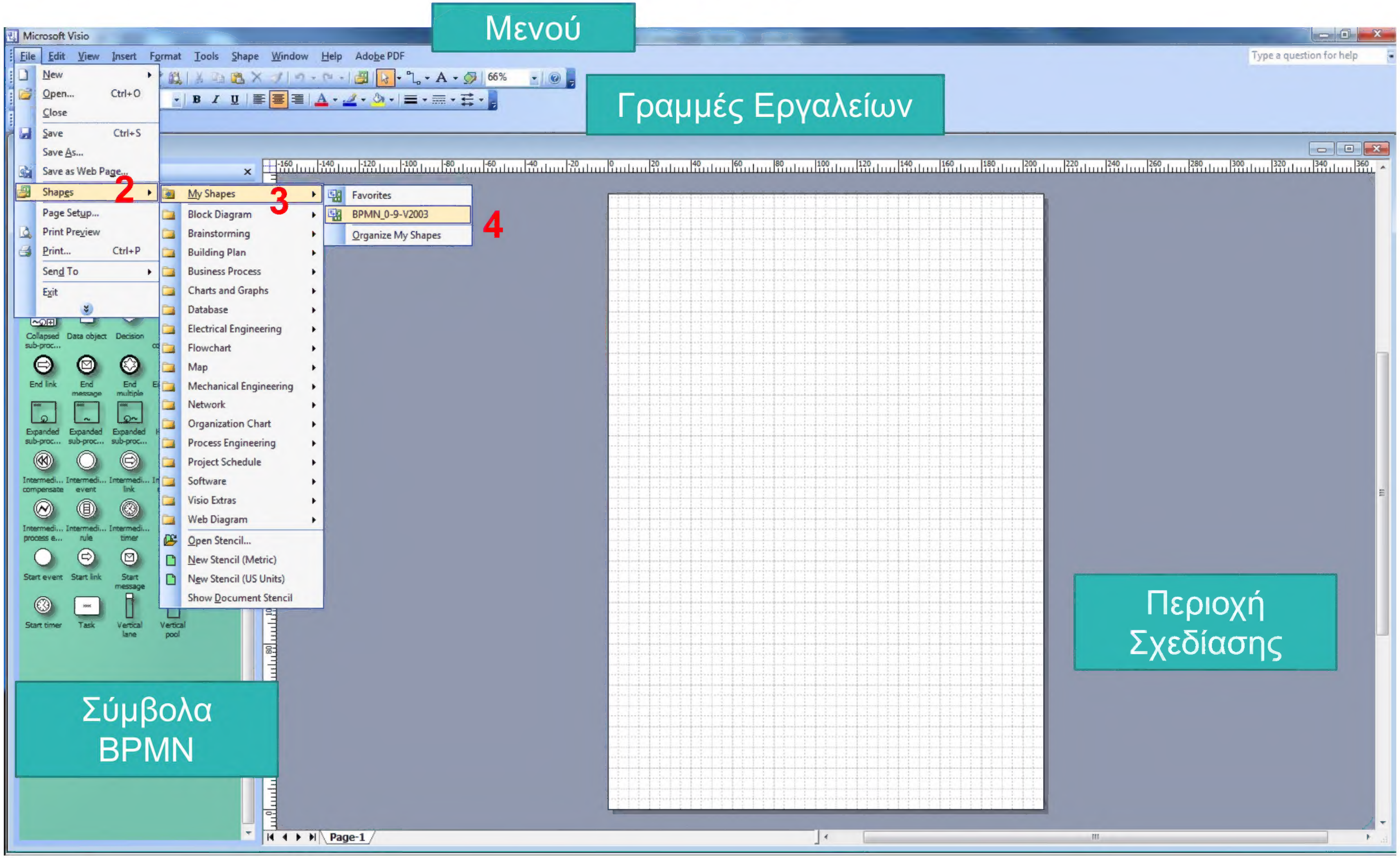
© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Visio 2003 – Διεπαφή Χρήστη



© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Visio 2003 – Βασικές Λειτουργίες

- Δημιουργία νέου αρχείου
  - File → New Drawing (Metric)
- Αποθήκευση ως…
  (αποθήκευση αρχείου για πρώτη φορά ή με άλλο όνομα)
  - File → Save / Save as…
- Αποθήκευση
  (αποθήκευση αλλαγών σε υπάρχον αρχείο)
  - File → Save
- Άνοιγμα (υπάρχοντος αρχείου)
  - File → Open
- Εκτύπωση
  - File → Print…

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Παράδειγμα

- Θέλουμε να μοντελοποιήσουμε την εργασία ενός δημοτικού υπαλλήλου που ασχολείται με μέρος της υπηρεσίας που αφορά την εγγραφή στο δημοτολόγιο. Ο δημοτικός υπάλληλος λαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά και τα και τα προωθεί στα γραφεία Α και Β του Δήμου. Μέρος των δικαιολογητικών ελέγχονται από το δημοτικό γραφείο Α και μέρος τους από το Β. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του ελέγχου η αίτηση πρωτοκολλείται και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Εάν τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη τότε ενημερώνεται ο δημοτικός υπάλληλος και ο οποίος θέτει τη διαδικασία σε αναμονή.
- Ζητείται το BPMN διάγραμμα της παραπάνω διαδικασίας.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Κατασκευή BPMN Διαγράμματος με τη χρήση Visio 2003

- Βήμα 1
  - Εντοπίζουμε τους δράστες και σχεδιάζουμε ένα lane για τον καθένα.
    - Στην περίπτωση μας έχουμε 4 δράστες:
      - Υπάλληλος δήμου
      - Γραφείο A
      - Γραφείο B
      - Πρωτόκολλο
  - Έτσι σχεδιάζουμε 1 pool (μοντελοποιεί τον φορέα) και 4 lanes μέσα στο pool (1 lane για κάθε δράστη, δεδομένου ότι και οι 4 δράστες ανήκουν στον ίδιο φορέας)

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

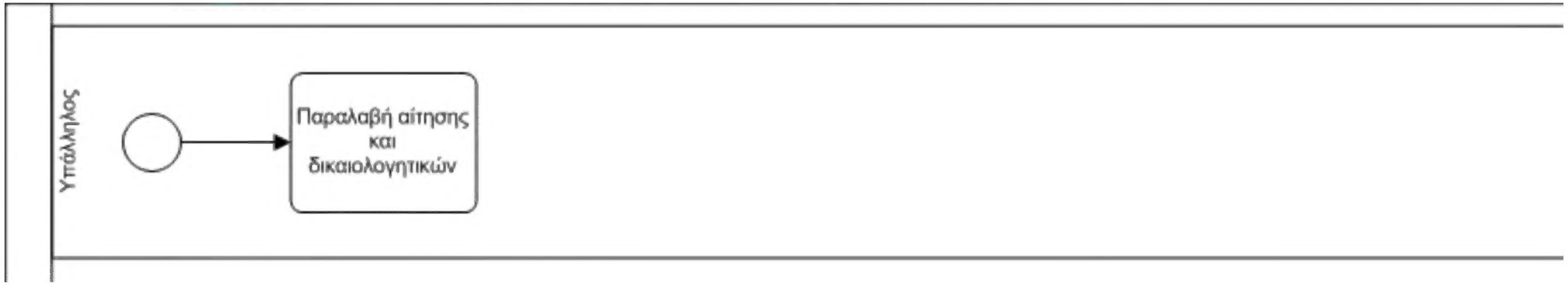
Κατασκευή BPMN Διαγράμματος με τη χρήση Visio 2003

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Κατασκευή BPMN Διαγράμματος με τη χρήση Visio 2003

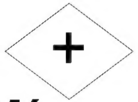
- Βήμα 2
  - Σχεδιάζουμε στο διάγραμμα ένα start event και το τοποθετούμε στον δράστη ο οποίος εκκινεί τη διαδικασία.

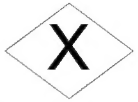
  - Αναλύουμε την περιγραφή και για εντοπίζουμε ζευγάρια δράστη - task
  - Για παράδειγμα, «ο δημοτικός υπάλληλος λαμβάνει τα απαιτούμενα έγγραφα»
    - Task: λαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά
    - Δράστης: ο υπάλληλος



© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Κατασκευή BPMN Διαγράμματος με τη χρήση Visio 2003

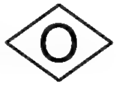
- Βήμα 3
  - AND
    - Η ροή της διαδικασία χωρίζεται σε δυο υπο-ροές οι οποίες εκτελούνται και οι δυο.
    - Συμβολίζεται με το 

    - Για παράδειγμα, «**Μέρος** των δικαιολογητικών **ελέγχονται** από το δημοτικό γραφείο Α **και** μέρος τους από το Β», έχουμε δηλαδή δυο παράλληλες υπο-ροές. Μια εκτελείται από το γραφείο Α και μια από το Β.
  - XOR
    - Η ροή της διαδικασία χωρίζεται σε δυο υπο-ροές, εκτελείται όμως μόνο μια από τις δυο
    - Συμβολίζεται με το 

    - Για παράδειγμα, «**Εάν** τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη **τότε** ενημερώνεται ο δημοτικός υπάλληλος και ο οποίος θέτει τη διαδικασία σε αναμονή, **αλλιώς**…»

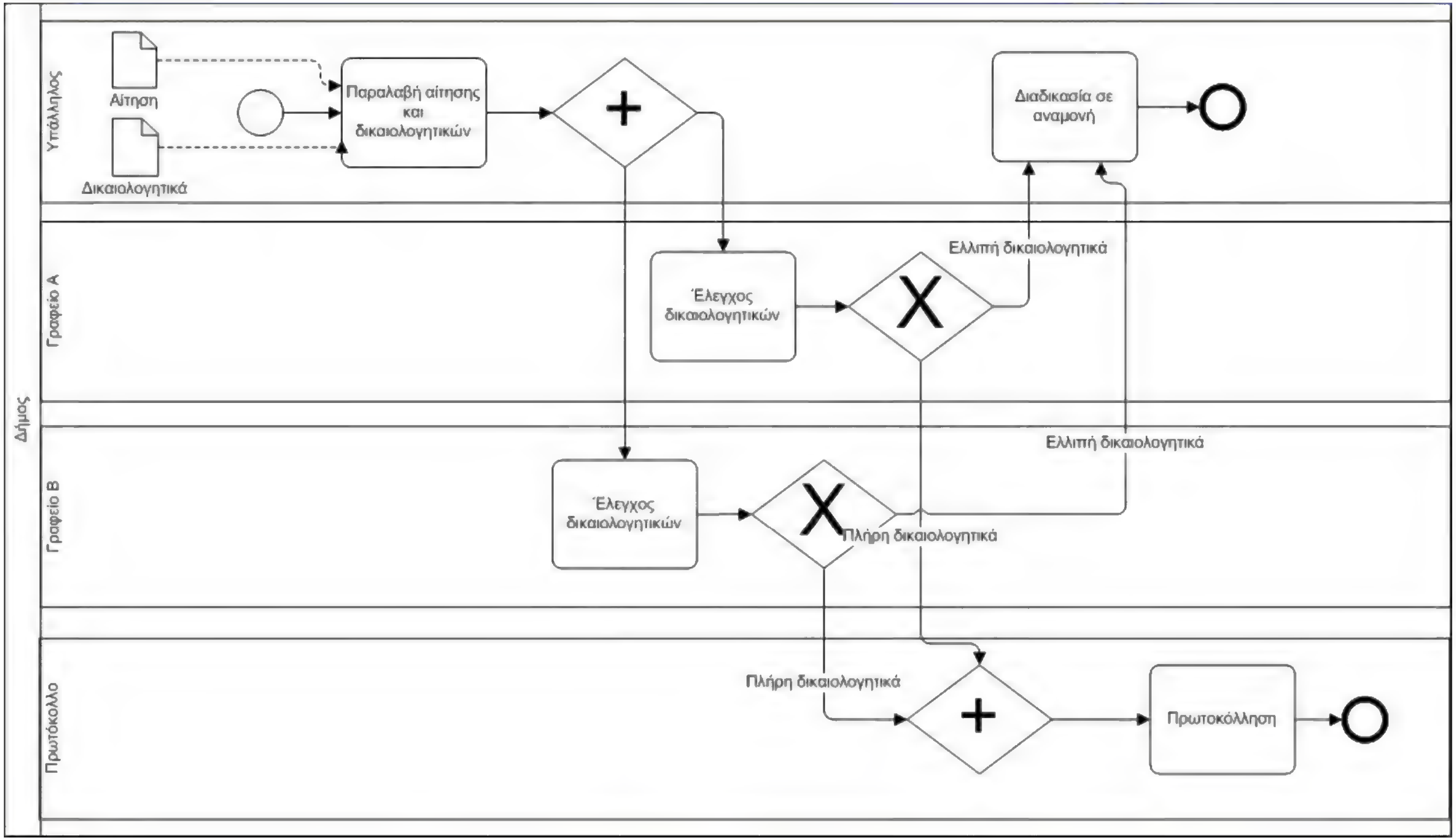
© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Κατασκευή BPMN Διαγράμματος με τη χρήση Visio 2003

- Βήμα 3
  - OR
    - Η ροή της διαδικασία χωρίζεται σε δυο υπο-ροές, εκτελείται είτε η μια είτε η άλλη είτε και οι δυο.
    - Συμβολίζεται με το 
    - Δεν το συναντάμε χρηστά σε διαδικασίες του Δημοσίου Τομέα.
- Βήμα 4
  - Τελικοί κόμβοι διαγράμματος.
    - Ένα διάγραμμα BPMN μπορεί να έχει έναν ή περισσότερους τελικούς κόμβους.
    - Για παράδειγμα, «…Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του ελέγχου η αίτηση πρωτοκολλείται και η διαδικασία **ολοκληρώνεται**».

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Ενδεικτικό Μοντέλο Παραδείγματος



© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Κωδικός Υπηρεσίας	**0007**
Τίτλος Υπηρεσίας	Εγγραφή στα Δημοτολόγια
Περιγραφή	**Το πεδίο αυτό προστέθηκε από την ομάδα των**
Αρμόδιος Φορέας	
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Τάξ... ...ργείο Εξωτερικών
Κατηγορία Υπηρεσίας	...νθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση / Μητρώα και δημοτο...
Τύπος Υπηρεσίας	Εγγρα...
Είναι Πρότυπη Υπηρεσία	Ναι
Βασίζεται στην Πρότυπη Υπηρεσία	-
Τελική Υπηρεσία	Ναι
Επεισόδιο Ζωής / Επιχειρηματικό Επεισόδιο	-
Αποδέκτης Υπηρεσίας	Πολίτης
Νομικό Πλαίσιο	ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002

Η κατηγορία στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία με βάση τη Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (π.χ. Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση / Οικογένεια)

Εάν πρόκειται για πρότυπη υπηρεσία ή όχι, π.χ. εάν αφορά όλους τους Δήμους ή έναν συγκεκριμένο Δήμο

Εάν η υπηρεσία είναι τελική (one stop) ή το αποτέλεσμα της απαιτείται για την εκκίνηση μιας άλλης υπηρεσίας

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Απαίτηση για Φυσική Παρουσία κατά την κατάθεση της αίτησης	Ναι
Απαίτηση για Φυσική Παρουσία κατά την παραλαβή της διοικητικής πράξης	Ναι
Μέθοδος Πιστοποίησης	Ταυτότητα ή Διαβατήριο

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Συχνότητα	0,07% (με βάση στοιχεία των ΚΕΠ)
Συμβατότητα με Ευρωπαϊκές Πολιτικές	Όχι

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Ιστοσελίδα	http://www.kep.gov.gr/
Τρόπος παροχής υπηρεσίας	Φυλλομετρητής (Browser)
Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης	Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction)
Πολυγλωσσικό Περιεχόμενο	Ναι
Δυνατότητα online/offline λειτουργίας	Όχι
Δυνατότητα αποστολής XML αρχείου	Όχι
Δυνατότητα επισκόπησης προόδου υπηρεσίας	Όχι
Μέθοδος Πιστοποίησης	Δεν απαιτείται
Τρέχον επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης	
Στοχευόμενο επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης	

Το στοχευόμενο μέγιστο επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (1-5) στο οποίο μπορεί να φτάσει μια ηλεκτρονική υπηρεσία

Μέθοδος που χρησιμοποιείται για την πιστοποίηση της ταυτότητας των χρηστών της υπηρεσίας. Παίρνει προκαθορισμένες τιμές.

Το τρέχον επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (1-5) εφόσον η υπηρεσία παρέχεται ηλεκτρονικά

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Πηγή πληροφοριών	http://www.kep.gov.gr/kepportal/CitizenGuide/CitizenGuideC1/CitizenGuideC2/CitizenGuideC3?PARAM1=345&lng=EL
Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης	14/9/2007
Κατάσταση περιγραφής στοιχείων	Τελική
Ημερομηνία Έκδοσης	
Ημερομηνία Απαλλαγής	
Γλώσσα	

Η ημερομηνία κατά την οποία η υπηρεσία σταματάει να παρέχεται

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Χρόνος Διεκπεραίωσης	15 εργάσιμες ημέρες
Μέγιστος χρόνος Διεκπεραίωσης	***Το πεδίο αυτό προστέθηκε από την ομάδα των εισηγητών***
Κόστος Διεκπεραίωσης	15 ευρώ
Ανάλυση Κόστους	***Το πεδίο αυτό προστέθηκε από την ομάδα των εισηγητών***
Αρμόδια Διεύθυνση	Δημοτολογίου
Αρμόδιος Υπάλληλος	
Προϋποθέσεις Χρήσης Υπηρεσίας	
Σχετικές Ανακοινώσεις	
Σχετικά Επισυναπτόμενα Αρχεία	

Σχετικές Ανακοινώσεις (Announcements) που αφορούν την παροχή της υπηρεσίας

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Εμπλεκόμενοι Φορείς- Ρόλοι	
Εκκίνηση υπηρεσίας ***Το πεδίο αυτό προστέθηκε από την ομάδα τ εισηγητών***	**Προαιρετική**
Γεγονός εκκίνησης υπηρεσίας	
Βήματα Διαδικασίας	**Το πεδίο αυτό αναλύεται περαιτέρω από τους εισηγητές στην επόμενη διαφάνεια**
Γεγονός τερματισμού υπηρεσίας	
Αποτελέσματα:	
Τίτλος Εγγράφου	
Φορείς Κοινοποίησης	

Ο τρόπος έναρξης της υπηρεσίας (π.χ. με τη συμπλήρωση αίτησης, με την παρέλευση κάποιου χρονικού διαστήματος, κλπ.) υπηρεσίας

Αναλυτική περιγραφή του βήματος που εκτελείται, του τρόπου μετάβασης σε αυτό, εάν απαιτείται (π.χ. εάν πρόκειται για κόμβο απόφασης) και του αρμόδιου Οργανωτικού Τμήματος και Ρόλου που εκτελεί το συγκεκριμένο βήμα.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Βήματα διαδικασίας

Κανονική Ροή:		
Βήμα	***Δράστης***	***Σχόλια***
1. Παραλαβή δικαιολογητικών	Υπάλληλος Δήμου	
2. Έλεγχος δικαιολογητικών	Υπάλληλος Γραφείου Α	
Εναλλακτικές ροές:		
Βήμα	***Δράστης***	***Σχόλια***
2.1 Τα δικαιολογητικά είναι ελλιπή, ενημέρωση του Υπαλλήλου του Δήμου	Υπάλληλος Γραφείου Α	

Ο πίνακας αυτός προστέθηκε από την ομάδα των εισηγητών

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Πρότυπη Φόρμα Καταγραφής δημοσίων υπηρεσιών - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Η-Διακυβέρνησης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Πίνακας Δικαιολογητικών **1.Τίτλος δικαιολογητικού** **2.Κωδικός Δικαιολογητικού** **3.Εάν το δικαιολογητικό αντικαθιστά κάποιο άλλο** **4.Εάν μπορεί να αναζητηθεί υπηρεσιακά**	**Το πεδίο αυτό αναλύεται**
Πίνακας Εγγράφων **1.Τίτλος Εγγράφου** **2.Κωδικός Εγγράφου** **3.Βήμα Διαδικασίας στο οποίο εμπλέκεται** **της κατάστασής τους (π.χ. σχέδιο, εγκεκριμένο, κλπ.),** **εάν πρόκειται για ενδιάμεσο έγγραφο**	**Το πεδίο αυτό αναλύεται**
Πληροφοριακά συστήματα	
Διαδικτυακές υπηρεσίες	
Εναλλακτικές διαδικασίες	
Παρατηρήσεις:	**...δίο αυτό προστέθηκε από**

Λίστα των δικαιολογητικών που απαιτούνται

Λίστα των εισερχόμενων, εξερχόμενων και ενδιάμεσων εγγράφων που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας

Πληροφοριακά συστήματα που τυχόν υπάρχουν και υποστηρίζουν την υπηρεσία με αναφορά στο βήμα στο οποίο εμπλέκονται

Διαδικτυακές υπηρεσίες που τυχόν υπάρχουν και υποστηρίζουν την ηλεκτρονική επικοινωνία με εξωτερικούς φορείς με αναφορά στο βήμα της διαδικασίας στο οποίο εμπλέκονται

Εναλλακτικές διαδικασίες: Τυχόν εναλλακτικές διαδικασίες που αφορούν την ίδια υπηρεσία.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Εισροές Υπηρεσίας

Εισροές υπηρεσίας					
Πίνακας Δικαιολογητικών:					
ΑΑ	Κωδικός	Τίτλος	Φορέας έκδοσης:	Αντικαθιστά κάποιο άλλο;	Πώς δίνεται;
1.	001	Πιστοποιητικό Γέννησης	Δήμος	Ταυτότητα	Φυσικό Αντίγραφο
2.					
Πίνακας εγγράφων:					
ΑΑ	Κωδικός	Τίτλος		Σχόλια	
1.	008	Αίτηση			
2.					

Ο πίνακας αυτός προστέθηκε από την ομάδα των εισηγητών

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Άσκηση

1. Να περιγράψετε με βάση την φόρμα καταγραφής που παρουσιάστηκε την AS-IS κατάσταση της διαδικασίας **Έκδοσης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος**[1,2].
   - Η φόρμα είναι διαθέσιμη σε μορφή doc στο http://195.251.218.39/Yliko_SeminarioEKDDA.zip
2. Να σχεδιάσετε στο Visio 2003 το BPMN μοντέλο της διαδικασίας **Έκδοσης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος**.

[1]Deloitte, LDK, Τέκμωρ «ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΦΟΡΕΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ», Αναθέτουσα Αρχή: ΕΚΔΑΑ, 2007
[2]http://www.eetaa.gr/kodikas/k_arthra.jsp?arthro=80

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Ανασχεδιασμός Διαδικασιών

- Μελέτη και κατανόηση της καταγεγραμμένης διαδικασίας και του αντίστοιχου BPMN μοντέλου (AS-IS κατάσταση).
- Θα πρέπει να εντοπιστούν τα προβληματικά σημεία στη διαδικασία.
- Θα πρέπει να αποφασιστούν τα κριτήρια του ανασχεδιασμού;
- Θα προτιμηθεί BPA, BPI ή BPR;
- Που και πως θα εφαρμοστεί η μεθοδολογία ανασχεδιασμού ΕΑΟΑ;

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Άσκηση

- Για τη διαδικασία **Έκδοσης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος** που καταγράψατε νωρίτερα:
    1. Να εντοπίσετε τα προβληματικά σημεία
    2. Να αποφασίσετε τα κριτήρια του ανασχεδιασμού;
    3. Να επιλέξετε εάν θα εφαρμόσετε BPA, BPI ή BPR;

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Ενδεικτικές Κατευθύνσεις Ανασχεδιασμού (1/2)

- Προβληματικά σημεία:
  - Έλλειψη κοινού μητρώου Κ.Υ.Ε. με όλα τα σχετικά δεδομένα από τα αρμόδια τμήματα.
  - Καθυστέρηση διαδικασίας στην έγκριση από τη Δ/νση Υγείας της Νομαρχίας .
  - Καθυστέρηση και εκνευρισμός εξαιτίας της δυσκολίας να εντοπίσει ο πολίτης τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Ενδεικτικές Κατευθύνσεις Ανασχεδιασμού (2/2)

- Κατευθύνσεις Ανασχεδιασμού
  1. Ανάπτυξη ηλεκτρονικού μητρώου Κ.Υ.Ε. στο οποίο θα τηρούνται όλα τα σχετικά δεδομένα για τα Κ.Υ.Ε. όπως στοιχεία άδειας λειτουργίας, άδειας μουσικής, εισπράξεως τελών, επιβολής και εισπράξεως προστίμων κ.λ.π. Στο μητρώο θα έχουν πρόσβαση και δυνατότητα άμεσης ανάκτησης δεδομένων όλα τα αρμόδια τμήματα της Δ/νσης Προσόδων.
  2. Διερεύνηση αιτιών καθυστέρησης σε συνεργασία με στελέχη της Νομαρχίας και βελτίωση της παρακολούθησης της διαδικασίας σε αυτό το στάδιο.
  3. Υποστήριξη του πολίτη. Για παράδειγμα, παροχή βοήθειας για τον εντοπισμό των απαραίτητων δικαιολογητικών και ανάπτυξη δυνατότητας ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης και ταχυδρομικής αποστολής δικαιολογητικών.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

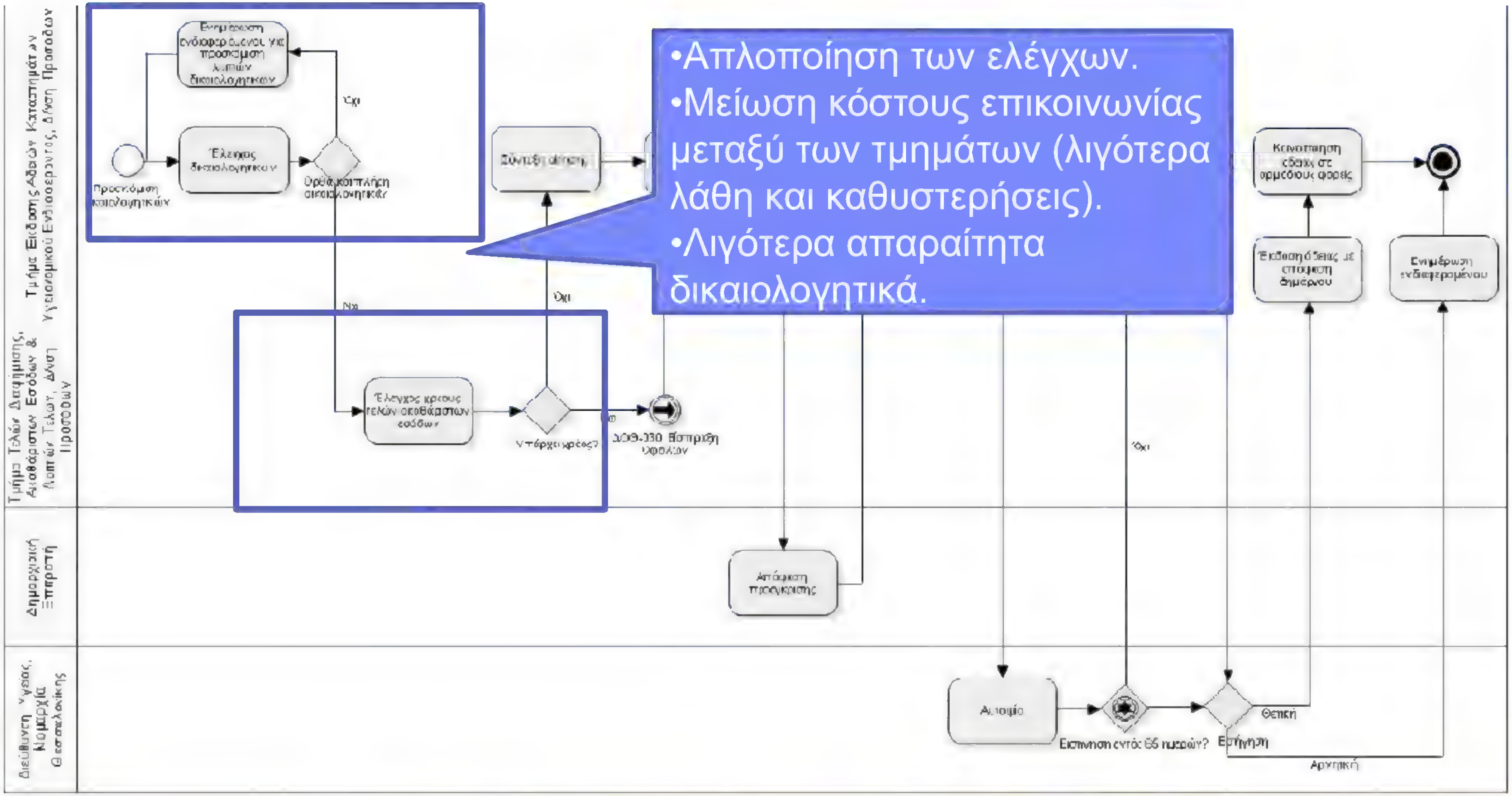
Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Μοντελοποίηση Ανασχεδιασμένης Διαδικασίας (1)

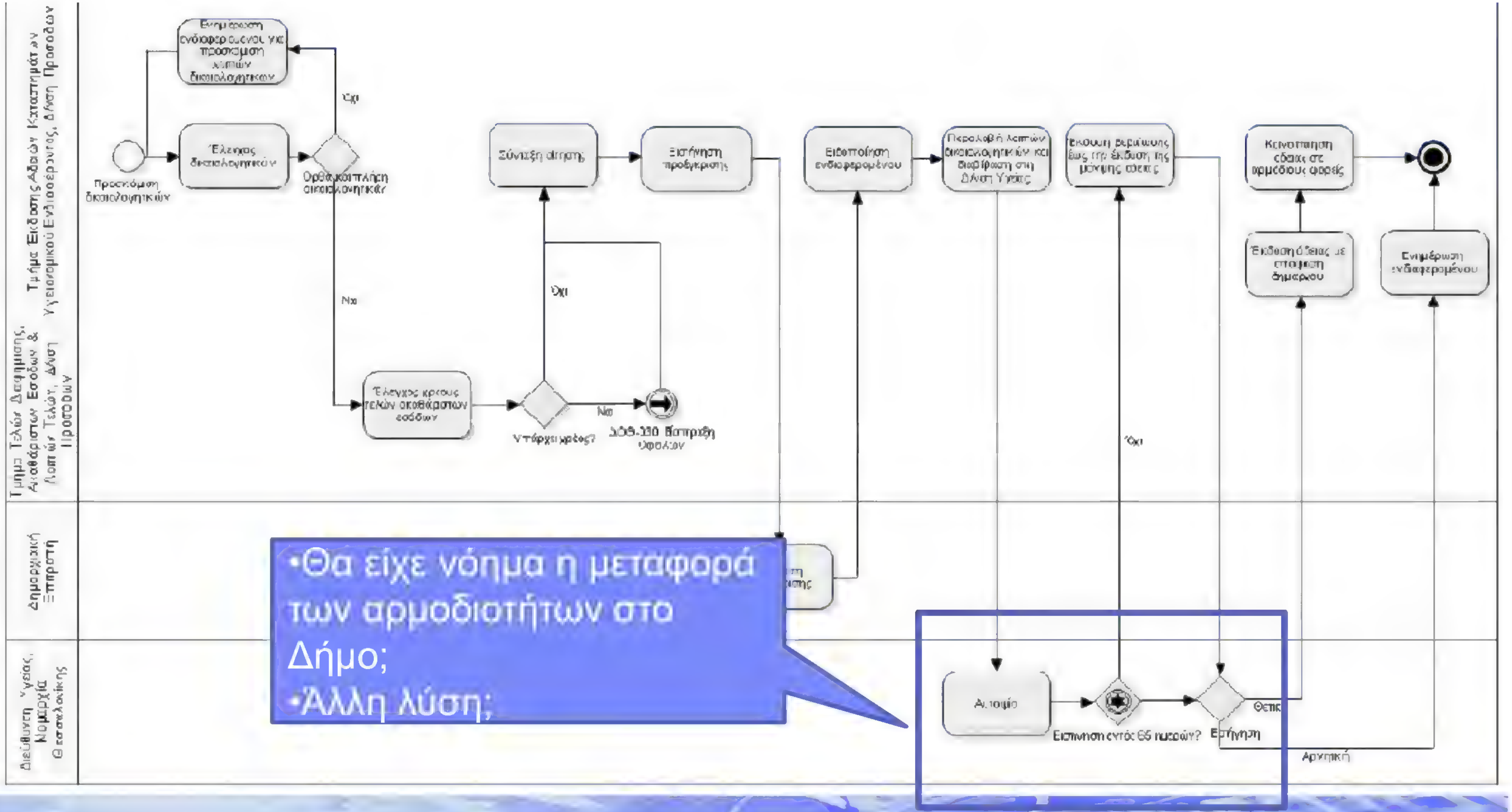
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικού μητρώου Κ.Υ.Ε.



- Απλοποίηση των ελέγχων.
- Μείωση κόστους επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων (λιγότερα λάθη και καθυστερήσεις).
- Λιγότερα απαραίτητα δικαιολογητικά.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Μοντελοποίηση Ανασχεδιασμένης Διαδικασίας (2)

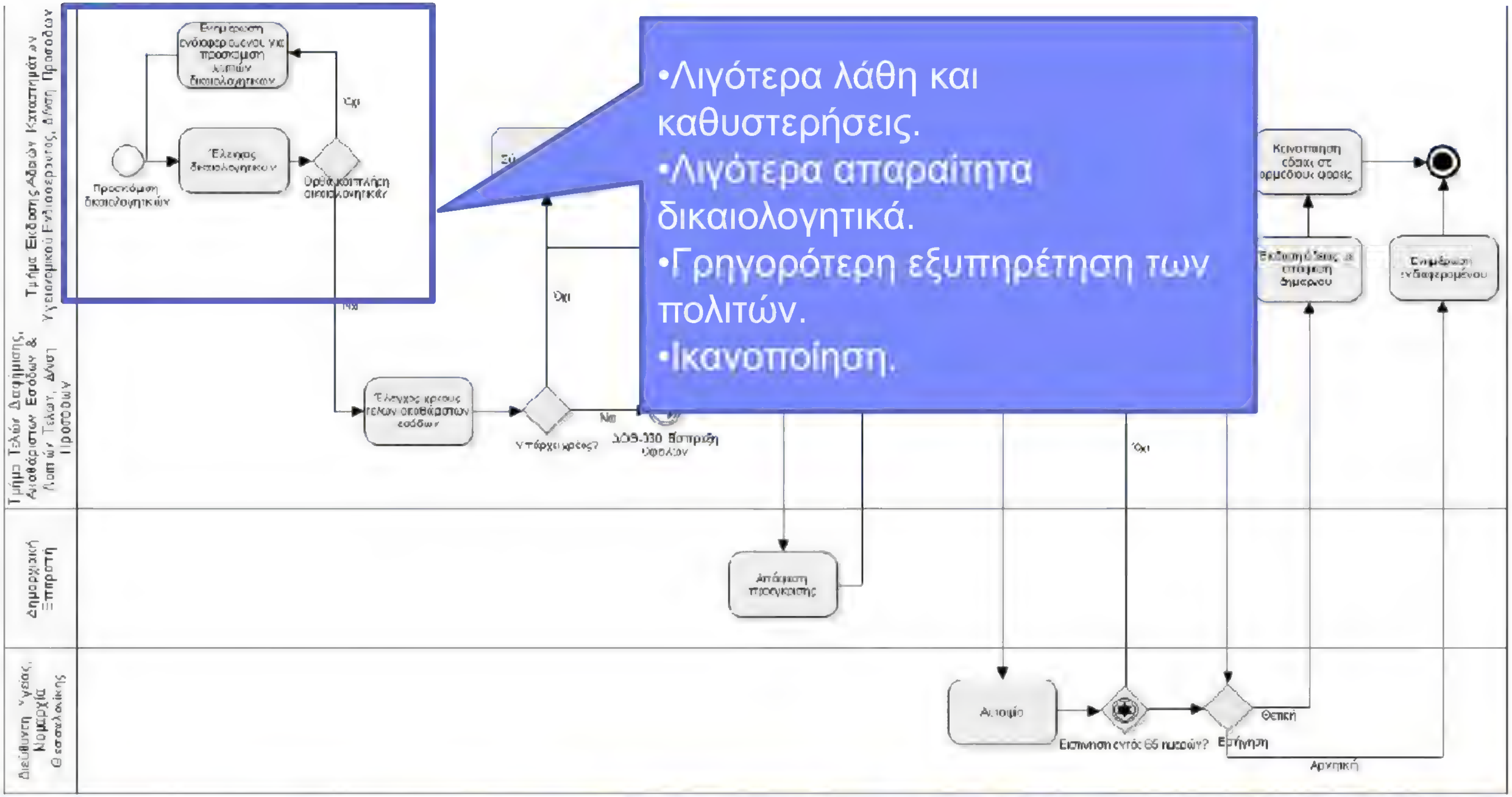


- Θα είχε νόημα η μεταφορά των αρμοδιοτήτων στο Δήμο;
- Άλλη λύση;

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Μοντελοποίηση Ανασχεδιασμένης Διαδικασίας (3)

- Υποστήριξη του Πολίτη

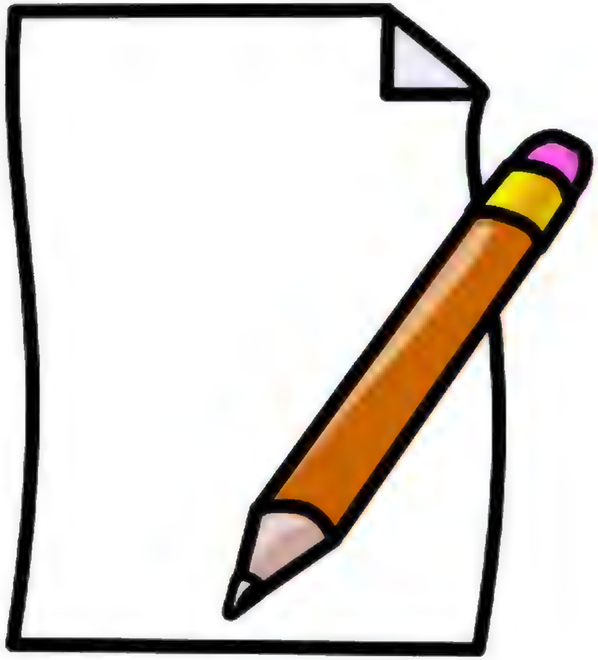


- Λιγότερα λάθη και καθυστερήσεις.
- Λιγότερα απαραίτητα δικαιολογητικά.
- Γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ικανοποίηση.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Άλλο;

- Νέες προτάσεις για τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας επί λευκού χάρτου.
- Αν δεν είχατε κανένα περιορισμό, τι θα προτείνατε;

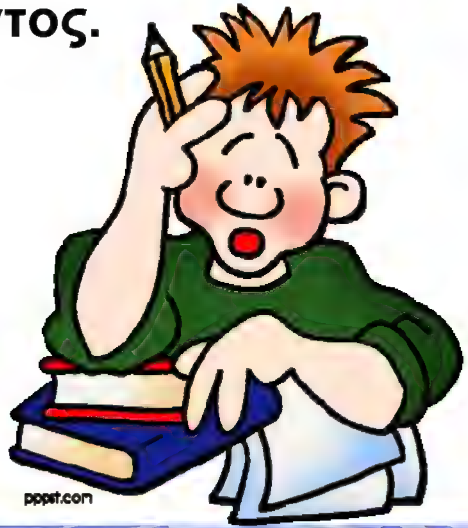


© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Άσκηση

1. Να περιγράψετε με βάση την φόρμα καταγραφής που παρουσιάστηκε την ΤΟ-ΒΕ κατάσταση της διαδικασίας **Έκδοσης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος** .
   - Η φόρμα είναι διαθέσιμη σε μορφή doc στο http://195.251.218.39/Yliko_SeminarioEKDDA.zip

2. Να σχεδιάσετε στο Visio 2003 το BPMN μοντέλο της **Έκδοσης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος.**



© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου

- Επιλογή μιας διαδικασίας του φορέα σας
- Για την AS IS κατάσταση
  - **1 συμπληρωμένη φόρμα καταγραφής της διαδικασίας.**
  - **1 BPMN μοντέλο** *(σε visio και jpg).*
- Ανασχεδιασμός διαδικασίας
  - **Κριτήρια και προϋποθέσεις ανασχεδιασμού.**
- Για την TO-BE κατάσταση
  - **1 συμπληρωμένη φόρμα καταγραφής της διαδικασίας.**
  - **1 BPMN μοντέλο για κάθε προτεινόμενο ανασχεδιασμό** *(σε visio και jpg).*
- Δημιουργία σύντομης παρουσίασης (~12 διαφάνειες) για τα παραπάνω.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Υποδείγματα

- Το **υπόδειγμα του τελικού παραδοτέου** και το **υπόδειγμα της παρουσίασης** βρίσκονται διαθέσιμα στο http://195.251.218.39/Yliko_SeminarioEKDDA.zip

Θα πρέπει να έχετε μαζί σας τόσο το τελικό παραδοτέο όσο και την παρουσίαση την πρώτη μέρα του δεύτερου διημέρου του σεμιναρίου!

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Συμπεράσματα

- Για την κατανόηση σε βάθος μια διαδικασίας είναι απαραίτητη η αναλυτική και συστηματική καταγραφή της.
- Ο ανασχεδιασμός μπορεί να βασιστεί σε διαφορετικά πιθανώς αντικρουόμενα κριτήρια.
- Συνήθως υπάρχουν μια ή περισσότερες προτάσεις ανασχεδιασμού.
- Τα BPMN μοντέλα βοηθούν στην κατανόηση τόσο της AS-IS (προβληματικής) όσο και της TO-BE (ανασχεδιασμένης) κατάστασης μιας διαδικασίας του Δημοσίου Τομέα.

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στη μοντελοποίηση διαδικασιών με τη χρήση MS Visio 2003
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών AS-IS
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
- Καταγραφή και Μοντελοποίηση Διαδικασιών TO-BE
- Οδηγίες για το τελικό παραδοτέο του Σεμιναρίου
- Συμπεράσματα
- Απορίες – Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Απορίες - Ερωτήσεις

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010

Ανασχεδιασμός Διοικητικών Διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα (ΙΙ)

Νικόλαος Λούτας, Ελένη Πανοπούλου, Ευθύμιος Ταμπούρης
Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων Παν. Μακεδονίας
{nlout, epanopou, tambouris}@uom.gr

Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

http://islab.uom.gr

© Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων - 2010